

Penerapan Algoritma kNN dan K-Means untuk Penggolongan Pendapat Masyarakat di Twitter Terhadap PT POS Indonesia

RAFIE MINDRAWA

(Pembimbing : Umi Rosyidah, S.Kom, M.T)

Teknik Informatika - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 111201307839@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kebutuhan akan adanya informasi untuk kemajuan perusahaan dari segi teknologi baik itu internal maupun external, baik itu untuk perusahaan ataupun pelanggan sangatlah penting saat ini. Banyaknya pesaing ataupun dari lokasi yang susah untuk dijangkau mengakibatkan penurunan kepercayaan pelanggan sehingga menyebabkan turunnya penggunaan jasa. Selain hal tersebut juga dapat disebabkan oleh buruknya pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Penanganan untuk masalah ini adalah dengan mengolah informasi yang ada pada media sosial tentang perusahaan untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan agar perusahaan dapat terus berkembang dan dipercaya atau digunakan oleh masyarakat. Pengolahan informasi dapat dilakukan dengan menggolongkan pendapat masyarakat kedalam beberapa kelompok. Aplikasi berbasis java untuk penggolongan pendapat dapat dilakukan dengan menggunakan algoritma perhitungan. Aplikasi akan memberikan hasil berupa pendapat yang memiliki kelompok tertentu baik berdasarkan data yang sudah ada ataupun kemiripan dari data yang lain. Algoritma yang dapat digunakan dalam penggolongan ini adalah salah satunya dengan kNN maupun K-Means. Dengan menggabungkan algoritma tersebut diharapkan menjadikan hasil yang lebih optimal.

Kata Kunci : pendapat, penggolongan, PT POS Indonesia, kNN, K-Means

Implementation of kNN and K-Means Algorithm for Classification of Twitter at PT POS Indonesia

RAFIE MINDRAWA

(Lecturer : Umi Rosyidah, S.Kom, M.T)

*Bachelor of Informatics Engineering - S1, Faculty of Computer
Science, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 111201307839@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Information on the progress of the company in terms of technology both internal and external, whether it is for the company or the customer is very important at this time. The number of competitors or from locations that are difficult to reach resulted in decreased customer service resulting in a decline in the use of services. In addition, it can also be caused by poor service provided by the company. Handling for this problem is by processing the information available on the social media about the company to know what the customer wants for the company to continue to grow and be trusted or used by the community. Information processing can be done by classifying people's opinions into several groups. Java application for opinion classification can be done by using calculation algorithm. The application will give results in the form of opinions that have a particular group either based on existing data or similarities from other data. The algorithm that can be used in this classification is one with kNN and K-Means. By combining the algorithm is expected to make the results more optimal.

Keyword : opinion, classification, PT POS Indonesia, kNN, K-Means